**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2017年11月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2017年12月5日

**目 录**

[【热线工作动态】 1](#_Toc500330775)

[【热线运行情况】 2](#_Toc500330776)

[一、咨询投诉运行情况 2](#_Toc500330777)

[（一）话务数据分析 2](#_Toc500330778)

[（二）工单办理情况 3](#_Toc500330779)

[（三）工单类型统计 3](#_Toc500330780)

[二、出租车电召运行情况 6](#_Toc500330781)

[【诉求热点分析】 8](#_Toc500330782)

[【回音壁】 10](#_Toc500330783)

[【表扬汇总】 11](#_Toc500330784)

[【服务新知】 12](#_Toc500330785)

[附表一 13](#_Toc500330786)

[附表二 14](#_Toc500330787)

[附表三 15](#_Toc500330788)

# 【热线工作动态】

**1.常州96196交通服务热线知识竞赛圆满落幕。**11月初，常州市交通运输信息中心组织96196热线全体话务员开展了以“倡学习、比业务、赛水平、促服务”为主题的交通综合业务知识竞赛。决赛开始前，市交通运输局工会主席杜宇兵亲临现场为选手们加油鼓劲。

本次知识竞赛分初赛和决赛两个环节，分别以笔试和现场答题的方式开展。在经过第一轮的淘汰赛后，共有10位选手进入决赛，决赛中选手们两人为一组，抽签分为五组。决赛设有必答题、抢答题、加赛题三个环节，业务内容量大、涵盖面广，包括公路、运管、常运、公交方面的常见问题和法律法规等各个方面，选手们迎难而上、从容应对，以自信的态度和精彩的回答博得了在场观众的阵阵掌声。

决赛现场是一场没有硝烟的战争，大家你追我赶、奋力比拼，抢时间、比速度、拼能力、赛水平，现场气氛热烈而又紧张，有为赢得加分而击掌鼓励的，也有为错失分数而懊恼不已的，台上赛得热火朝天，台下观众也积极互动，踊跃参与。经过多轮角逐，最终，王燕、朱薇蕾获得了一等奖；陆韵、蔡莉芬、王娟娟、叶婷婷获得了二等奖；袁飞霞、王志芳、金楠、刘媛获得了三等奖。

通过本次比赛，进一步提升了热线全体职工的业务水平和整体素质，营造了良好的学习工作氛围，积极引导广大职工通过自主学习的方式，不断提高业务水平，增强沟通技能，促进热线服务质量再提升。

**2.信息中心迎接市总工会“信赖职工之家”创建检查。**11月1日上午，常州市总工会组织部部长王一博一行来信息中心集中检查市交通运输系统“信赖职工之家”创建工作开展情况。信息中心和技师院参与了检查考核。

王一博一行在局工会主席杜宇兵的陪同下首先参观了应急指挥大厅，听取了信息化系统介绍，观看了常州交通综合运行监测平台的演示，并对中心信息化建设工作表示了赞赏。

随后，市总检查工作小组分别听取了两家单位的创建工作汇报，采取看、听、查、问的方式，围绕组织建设、服务中心、基本职责、阵地建设、普惠职工、“四强”等方面查看了工作台账。检查组充分肯定了两家单位的创建成效，并提出了相应意见。

通过此次检查，对信息中心建设职工之家的工作提出了更高的要求，对充分发挥工会组织的作用，真正成为职工群众最可信赖的职工之家起到了积极的促进作用。

# 【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

11月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话12051个，接通10263个，除去用户放弃的545个电话外，接通率为89.20%。与10月份相比，热线呼入电话总量下降1.33%，接通率下降3.49%。11月份，平均通话时长158秒，来电高峰主要集中在8点至18点，热线客户评价总体满意率为99.06%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

11月份，共做工单10464件（包括12345市长热线派单153件，12319数字化城管热线派单17件，网站0件，短信5件，交通政务微博7件，微信7件），其中热线现场办结7093件，派至各承办单位处理的工单3371件。截至12月6日10点统计时，已完结工单3330件，占98.78%，其中超时已结工单28件；正常在办工单41件。[（详见附表一）](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

11月份，热线共做工单10464件，环比下降3.58%，其中：信息咨询6080件，占58.10％，环比下降2.72%；投诉举报2403件，占22.96％，环比下降2.48%；意见建议146件，占1.40％，环比上升47.47%；求助1549件，占14.80％，环比下降10.98%；表扬45件，占0.43％，环比下降19.64%；其他241件，占2.30%，环比下降0.82%。[（详见附表二）](#_附表二：)

**1.信息咨询：6080件，**主要涉及公交线路、转乘、首末班时间，出租车运价，叫车服务，从业资格证、道路运输证的办理、转籍和年审，车辆二级维护，长途汽车班次等方面的信息。

**2.投诉举报：2403件，**主要涉及车辆非法营运、公路设施维护管养、出租车、驾校违规营运和长途车、公交车驾乘人员服务不规范等。

（1）公路管理处16件，主要反映国省干线上路面保洁、坑洼和安装隔离护栏等问题。

（2）航道管理处4件，主要反映运河改造工程使附近居民房屋存在安全隐患等问题。

（3）运输管理处1606件，其中反映出租车经营服务方面1368件，其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、出租车候客区秩序混乱、汽修厂和驾培等方面的问题。

（4）产业集团1件，反映火车站北广场地下停车场收费员服务态度差的问题。

（5）公交集团599件，主要反映公交车晚点、等候时间长、未照顾赶来的乘客、驾驶员服务态度差、到站不停、不文明驾驶、不安全行车、乱张贴等问题。例如：11月23日杨女士来电投诉302路公交车等候时间长。11月22日17点04左右，来电人在科教城等车，一直等到17点30分才有车。近期，302路公交车等候时间长的现象频繁发生。

（6）常运集团28件，主要反映长途客车不文明驾驶、倒客、未按站点停靠、不把乘客送到目的地、驾驶员、售票员服务态度差、晚点等问题。例如：11月29日张先生来电投诉： 11点40分，从盐城东台开往常州的大巴车，车次JDZ022，车辆行驶至泰兴黄桥服务区时，来电人下车上厕所，返回时，大巴车已经开走。来电人投诉大巴车驾驶员未清点好人数就开车，耽误来电人的行程。

（7）建管公司1件，反映原花园公交中心站拆迁噪音扰民的问题。

（8）信息中心17件，其中应急处置单7件，其他主要涉及话务员服务态度不规范和拉黑名单的问题。

（9）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共131件。

**3.意见建议：146件，**主要是对公交线路、设施及交通行业管理方面的建议。

**4.表扬：45件，**表扬出租车驾驶员9件；公交车驾驶员34件；常运驾驶员和安检工作人员共2件。

**5.车辆救援：9件**。

**6.失物查找：1540件，**公交车丢失物品710件，出租车丢失物品817件，长途车丢失物品8件，其他方面5件。

**7.其他：241件，**主要是来电撤诉、自动挂机、无声、打错电话等。

## 二、出租车电召运行情况

11月份，出租车电召席共呼入电话126603个，接通电话120098个，接通率94.86%，呼损电话6505个，呼损率为5.14%。

接通电话中咨询电话11707个，电召电话108391个，电召成功77928个，成功率71.90%，无车抢答30463个；手机召车23个。[（详见附表三）](#_附表三：)

**1.10月、11月份电召接通率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **呼入电话（个）** | **接通电话（个）** | **接通率** | **呼损电话（个）** | **呼损率** |
| **10月** | 117682 | 113641 | 96.57% | 4041 | 3.43% |
| **11月** | 126603 | 120098 | 94.86% | 6505 | 5.14% |
| **比较** | 7.58% | 5.68% | -1.71% | 60.98% | 1.71% |

**2.10月、11月份电召成功率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **叫车总量（个）** | **叫车成功(个)** | **无车（个）** | **成功率** | **咨询电话（个）** |
| **10月** | 102268 | 80340 | 21928 | 78.56% | 11373 |
| **11月** | 108391 | 77928 | 30463 | 71.90% | 11707 |
| **比较** | 5.99% | -3.00% | 38.92% | -6.66% | 2.94% |

**3.电召系统故障。**11月份，技术部门（因系统维护、故障等因素）重启电召系统0次。

**4.11月份报警情况统计表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **报警类型** | **报警数量** | **转警数量** | **未转警数量** |
| **抢劫** | 0 | 0 | 0 |
| **纠纷** | 0 | 0 | 0 |
| **事故** | 0 | 0 | 0 |
| **疑案** | 2 | 2 | 0 |
| **测试** | 0 | 0 | 0 |
| **误踩** | 87 | 0 | 87 |
| **合 计** | 89 | 2 | 87 |

**5.乘客毁约。**11月份共受理乘客毁约78起，经核实，其中构成乘客毁约的事实76起左右，不构成毁约的2起左右。

**6.轨迹查询。**11月份，调查出租车营运轨迹或录音290次，其中配合公安部门查找失物267次（成功229次，未成功38次），协助调查案件23次。

# 【诉求热点分析】

11月份，常州96196交通服务热线运行良好。群众诉求热点主要涉及S340殷村段安装隔离护栏、龙腾驾校拒退押金和出租车异常停运等问题。

**1.常州S340殷村段安装隔离护栏引发市民集中关注。**11月份，常州交通服务热线接到市民多次来电，反映S340殷村段马路中央安装的隔离护栏影响了周边村民和企业的车辆进出，建议多预留一些出入口。热线将市民的建议转达给公路部门，向公路部门了解到：S340卜弋至殷村段因缺少中间隔离防护设施，机动车、非机动车、行人随意横穿公路，存在较大的安全隐患。公路管理部门依据上级文件要求，经多部门联合会商后，对340省道卜弋至殷村段实施公路安保工程，增设一级公路中间隔离护栏，中分带开口根据公路工程技术标准和省市平交口交通环境整治实施计划要求进行优化归并，除确需开设开口供沿线居民出行外，所有厂矿企业、沿线加油站的中分带开口一律封闭，彻底有效地解决该路段的安全隐患问题，保障市民出行安全。

**2.金坛龙腾驾校拒退押金成为本月市民投诉热点。**11月份，常州交通服务热线接到多位教练员来电，反映已经停运的金坛龙腾驾校拒绝退还教练员的押金，押金金额高达数百万元，希望主管部门能帮忙协调，让驾校及时退还押金并顺利转出教练证。常州热线接到投诉后立即向金坛交通局反映情况，经调查核实，教练员们反映的情况属实，金坛运管已多次出面调解均未果，金坛电视台《第一时间》栏目也对该事件高度关注，进行了跟踪报道，并就此事咨询了江苏吴承燕律师事务所负责人，吴律师建议教练员们能正确运用法律的武器维护自身合法权益，通过司法途径来解决问题。另外，关于教练员服务证转出事宜，目前，金坛运管正与相关部门协调处理，争取尽早解决。

**3.常州出租车异常停运引起市民集中关注。**11月7日—10日，常州交通服务热线接到市民来电和12345平台转派的工单共计140余件，集中反映火车站南北广场和高铁北站候客区有大量出租车异常聚集，造成道路拥堵，场内所有的出租车拒绝营运，导致乘客积压，无法正常出行。经了解，从11月7日晚7时开始，高铁北站首先发生出租车异常停运现象，11月8日—11月10日，在常州火车站南、北广场陆续发生相同情况，事件发生后，公安、交通部门立即采取相应措施：一是由运管部门负责引导疏散乘客，加密公交班次，延长公交运行时间，确保乘客顺利疏散；二是责成出租车公司负责人到现场劝导本公司驾驶员驶离现场；三是由公安交管部门负责疏导交通，维持通行秩序，特警部门负责现场稳控工作，并对相关道路进行管制；四是积极听取驾驶员代表的诉求，寻求解决问题的有效方案，紧急出台了《关于促进常州市区出租车行业发展的四点意见》。最终，在交通、公安的通力合作下，有效遏制了事态的进一步发展，及时避免了冲突的进一步扩大。11月11日，常州出租车恢复正常运营。

# 【回音壁】

**常州公交公司竭力保障市民出行。**受新北区华山路（公交三公司北门—龙须路）围挡施工影响，常州B13公交线路进行了临时调整，受到了市民的集中关注。11月份，常州交通服务热线接到市民的咨询、建议来电50余起。主要是建议恢复北郊中学新校区和凤凰名城两个站点。常州公交公司收到的市民建议后，再次前往现场对周边线路进行查看，在满足公交车通行安全的情况下，决定将B13绕行长江路后从龙须路绕回，在前期准备工作完成后，于11月28日恢复凤凰名城和北郊中学新北区两个站台，尽最大努力满足市民乘车需求，保障市民出行便利。

# 【表扬汇总】

11月份，常州96196交通服务热线共受理表扬45件。其中来电表扬出租车驾驶员9件；公交车驾驶员34件；常运驾驶员和安检工作人员2件。

1.11月9日徐女士来电表扬328路公交车驾驶员，工号：11136。来电人是一位80岁的高龄老人，腿脚不方便，上车后该驾驶员主动安排来电人坐在门口位置，并询问来电人在哪里下车，到站后便热情地提醒来电人下车。

2.11月14日某女士来电表扬212路公交车高姓男驾驶员。来电人每天都会带着老伴从安阳花苑上车到102医院挂水，老伴腿脚不方便，该驾驶员总会很耐心的等他们上车，并提醒他们慢点注意安全。这位驾驶员和他的徒弟对其他乘客也是很热情，服务非常贴心。

3.11月26日周女士来电表扬14路公交车驾驶员，车号：苏D-65163。12点57分左右，车辆行驶至农业银行（保险大厦）站时，有一位坐轮椅的老人要上车，驾驶员看见后主动下车帮助老人把轮椅拿上车，并搀扶老人坐到座位上，当老人乘坐到九洲服装城需要下车时，驾驶员又帮助老人把轮椅拿下车。来电人是车上的一位乘客，看到驾驶员的此般举动甚是感动。

# 【服务新知】

**13辆新能源公交车再次落户金坛公交。**日前，13辆新能源公交车再次落户金坛，这批车辆将投放于即将开通的城市公交117路。继去年的15辆气电混合、今年9月的12辆纯电动新能源公交车投入使用后，金坛区新能源公交车现已增至40辆。

此次新购置的13辆新能源公交车为油电混合动力车型，总投资800余万元，车长10.5米，设有28个座位（核载77人）。该车采用绿控插电式混合动力系统，这一系统是综合了电机和发动机两大动力优点的新一代动力系统，它高水平地满足了新能源客车对低油耗、低驾驶疲劳强度、高可靠性的要求。具有低油耗、自动换挡、动力性良好、跛行功能等特点。

### 附表一： [返回](#_（二）工单办理情况)

**2017年11份诉求工单办理情况统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **窗体顶端****承办单位窗体底端** | **已结工单** | **未结工单** | **办结率(%)** | **超时已结工单** | **超时未结工单** | **正常在办工单** | **派单总数** |
| **局办公室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **纪委、监察室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **金坛交通局** | 59 | 0 | 100.00 | 0 | 0 | 0 | 59 |
| **溧阳交通局** | 40 | 0 | 100.00 | 0 | 0 | 0 | 40 |
| **武进交通局** | 44 | 1 | 97.78 | 3 | 0 | 1 | 45 |
| **公路处** | 19 | 0 | 100.00 | 3 | 0 | 0 | 19 |
| **航道处** | 4 | 0 | 100.00 | 3 | 0 | 0 | 4 |
| **运管处** | 1617 | 32 | 98.06 | 17 | 0 | 32 | 1649 |
| **地方海事局** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **铁航中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **技师学院** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **质监站** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **信息中心** | 24 | 0 | 100.00 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| **产业集团** | 0 | 1 | 0.00 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **公交集团** | 1480 | 7 | 99.53 | 0 | 0 | 7 | 1487 |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **常运集团** | 41 | 0 | 100.00 | 2 | 0 | 0 | 41 |
| **建管公司** | 2 | 0 | 100.00 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| **合计** | **3330** | **41** | **98.78** | **28** | **0** | **41** | **3371** |

### 附表二： [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **分类 单位** | **信息咨询** | **投诉举报** | **意见建议** | **求助** | **表扬** | **其他** | **小计** |
| **失物****查找** | **车辆****救援** |
| **局办公室** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **纪委、监察室** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **金坛局** | 56 | 54 |  | 25 |  | 1 | 3 | **139** |
| **溧阳局** | 36 | 37 | 1 | 6 |  |  |  | **80** |
| **武进局** | 20 | 40 | 1 |  |  |  |  | **61** |
| **公路处** | 14 | 16 | 3 |  |  |  |  | **33** |
| **航道处** | 1 | 4 |  |  |  |  |  | **5** |
| **运管处** | 1227 | 1606 | 18 |  | 9 | 9 | 9 | **2878** |
| **地方海事局** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **铁航中心** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **技师学院** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **质监站** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **信息中心** | 849 | 17 |  | 792 |  |  |  | **1658** |
| **产业集团** |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| **公交集团** | 3524 | 599 | 118 | 710 |  | 33 | 4 | **4988** |
| **机场集团** | 1 |  |  |  |  |  |  | **1** |
| **常运集团** | 119 | 28 | 常运6 | 4 | 7 |  | 2 |  | **160** |
| 外公司22 |
| **建管公司** |  | 1 | 1 |  |  |  |  | **2** |
| **高管局** | 8 |  |  |  |  |  |  | **8** |
| **其他** | 225 |  |  |  |  |  | 225 | **450** |
| **合计** | **6080** | **2403** | **146** | **1540** | **9** | **45** | **241** | **10464** |

**2017年11月份96196咨询投诉话务情况表**

### 附表三： [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2017年11月份出租车电召数据统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **呼入电话****（个）** | **接通量****（个）** | **接通率****（%）** | **叫车总量****（个）** | **有供****（个）** | **成功率****（%）** | **无供****（个）** | **咨询****（个）** | **呼损****（个）** | **呼损率****（%）** | **手机召车****（个）** | **报警****（个）** | **查找轨迹（个）** | **案件查询（个）** |
| 11月1日 | 3243 | 3128 | 96.45% | 2820 | 2366 | 83.90% | 454 | 308 | 115 | 3.55% | 0 | 7 | 8 | 0 |
| 11月2日 | 3072 | 3004 | 97.79% | 2719 | 2368 | 87.09% | 351 | 285 | 68 | 2.21% | 2 | 1 | 10 | 0 |
| 11月3日 | 3625 | 3523 | 97.19% | 3163 | 2521 | 79.70% | 642 | 360 | 102 | 2.81% | 0 | 4 | 10 | 1 |
| 11月4日 | 4048 | 3829 | 94.59% | 3451 | 2818 | 81.66% | 633 | 378 | 219 | 5.41% | 0 | 3 | 12 | 0 |
| 11月5日 | 3862 | 3717 | 96.25% | 3339 | 2698 | 80.80% | 641 | 378 | 145 | 3.75% | 0 | 1 | 9 | 0 |
| 11月6日 | 3373 | 3273 | 97.04% | 2939 | 2344 | 79.76% | 595 | 334 | 100 | 2.96% | 0 | 3 | 14 | 0 |
| 11月7日 | 3396 | 3271 | 96.32% | 2910 | 2498 | 85.84% | 412 | 361 | 125 | 3.68% | 0 | 5 | 6 | 2 |
| 11月8日 | 4757 | 4524 | 95.10% | 4048 | 2288 | 56.52% | 1760 | 476 | 233 | 4.90% | 0 | 3 | 10 | 0 |
| 11月9日 | 6000 | 5715 | 95.25% | 5155 | 2027 | 39.32% | 3128 | 560 | 285 | 4.75% | 0 | 3 | 5 | 1 |
| 11月10日 | 6926 | 6448 | 93.10% | 5862 | 2160 | 36.85% | 3702 | 586 | 478 | 6.90% | 0 | 2 | 7 | 0 |
| 11月11日 | 5448 | 4951 | 90.88% | 4495 | 2666 | 59.31% | 1829 | 456 | 497 | 9.12% | 2 | 1 | 13 | 2 |
| 11月12日 | 4232 | 4027 | 95.16% | 3586 | 2708 | 75.52% | 878 | 441 | 205 | 4.84% | 2 | 2 | 5 | 0 |
| 11月13日 | 3878 | 3733 | 96.26% | 3358 | 2497 | 74.36% | 861 | 375 | 145 | 3.74% | 1 | 11 | 7 | 1 |
| 11月14日 | 3266 | 3165 | 96.91% | 2830 | 2351 | 83.07% | 479 | 335 | 101 | 3.09% | 0 | 1 | 7 | 1 |
| 11月15日 | 3506 | 3333 | 95.07% | 3030 | 2472 | 81.58% | 558 | 303 | 173 | 4.93% | 0 | 5 | 13 | 0 |
| 11月16日 | 3496 | 3430 | 98.11% | 3104 | 2560 | 82.47% | 544 | 326 | 66 | 1.89% | 0 | 2 | 11 | 1 |
| 11月17日 | 6870 | 5944 | 86.52% | 5451 | 3060 | 56.14% | 2391 | 493 | 926 | 13.48% | 0 | 0 | 11 | 0 |
| 11月18日 | 5574 | 5251 | 94.21% | 4788 | 3411 | 71.24% | 1377 | 463 | 323 | 5.79% | 0 | 1 | 10 | 0 |
| 11月19日 | 4686 | 4417 | 94.26% | 3991 | 2937 | 73.59% | 1054 | 426 | 269 | 5.74% | 2 | 7 | 9 | 1 |
| 11月20日 | 4153 | 3939 | 94.85% | 3565 | 2657 | 74.53% | 908 | 374 | 214 | 5.15% | 0 | 3 | 11 | 1 |
| 11月21日 | 4408 | 4144 | 94.01% | 3763 | 2833 | 75.29% | 930 | 381 | 264 | 5.99% | 0 | 1 | 7 | 3 |
| 11月22日 | 3937 | 3818 | 96.98% | 3440 | 2732 | 79.42% | 708 | 378 | 119 | 3.02% | 0 | 4 | 9 | 0 |
| 11月23日 | 3679 | 3529 | 95.92% | 3177 | 2647 | 83.32% | 530 | 352 | 150 | 4.08% | 3 | 1 | 10 | 0 |
| 11月24日 | 4264 | 4076 | 95.59% | 3673 | 2670 | 72.69% | 1003 | 403 | 188 | 4.41% | 1 | 3 | 8 | 2 |
| 11月25日 | 4631 | 4301 | 92.87% | 3860 | 2967 | 76.87% | 893 | 441 | 330 | 7.13% | 1 | 2 | 4 | 0 |
| 11月26日 | 3974 | 3856 | 97.03% | 3446 | 2710 | 78.64% | 736 | 410 | 118 | 2.97% | 7 | 1 | 8 | 2 |
| 11月27日 | 3799 | 3643 | 95.89% | 3264 | 2484 | 76.10% | 780 | 379 | 156 | 4.11% | 1 | 3 | 9 | 2 |
| 11月28日 | 3440 | 3308 | 96.16% | 3015 | 2508 | 83.18% | 507 | 293 | 132 | 3.84% | 0 | 1 | 9 | 1 |
| 11月29日 | 3214 | 3111 | 96.80% | 2802 | 2354 | 84.01% | 448 | 309 | 103 | 3.20% | 1 | 3 | 10 | 1 |
| 11月30日 | 3846 | 3690 | 95.94% | 3347 | 2616 | 78.16% | 731 | 343 | 156 | 4.06% | 0 | 5 | 5 | 1 |
| 合计 | 126603 | 120098 | 94.86% | 108391 | 77928 | 71.90% | 30463 | 11707 | 6505 | 5.14% | 23 | 89 | 267 | 23 |
| 平均 | 4084  | 3874  | 94.86% | 3496  | 2514  | 71.90% | 983  | 378  | 210  | 5.14% | 1  | 3  | 9  | 1  |